

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Comunicación en las relaciones profesionales (UF0520)

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

1.1. La comunicación como proceso. 1.1.1. Funciones. 1.1.2. Elementos. 1.1.3. Diferencia entre información y comunicación. 1.1.4. Fases de la comunicación. 1.1.5. Lenguajes utilizados para comunicaciones. 1.1.6. Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles. 1.1.7. Selección y organización del contenido de mensajes. 1.2. Técnicas de comunicación efectiva. 1.2.1. Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha. 1.2.2. Barreras y dificultades. 1.2.3. Soluciones. 1.2.4. Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa. 1.3. La comunicación y la empresa. 1.3.1. Principios de la comunicación. 1.3.2. Formas de comunicación en la empresa: interna y externa. 1.3.3. Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales. 1.3.4. Comunicaciones externas: entrada y salida. 1.3.5. Medios empleados en las comunicaciones empresariales. 1.3.6. Comunicaciones urgentes. 1.4. Los flujos de comunicación: 1.4.1. Diagramas de flujo. 1.4.2. Información gráfica. 1.5. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

2.1. Estilos de respuesta en la interacción verbal: 2.1.1. Asertivo 2.1.2. Agresivo. 2.1.3. No asertivo. 2.2. El comportamiento verbal. 2.3. El comportamiento no verbal. 2.4. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

3.1. El conflicto en las relaciones de trabajo. 3.1.1. Características de los conflictos. 3.1.2. Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo. 3.2. Tratamiento de los conflictos. 3.2.1. Identificación del conflicto. 3.2.2. Causas y consecuencias de los



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



conflictos. 3.2.3. Conflictos relacionados con la tarea. 3.2.4. Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales. 3.2.5. Comportamientos y señales básicas. 3.2.6. Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo. 3.2.7. El conflicto como oportunidad de cambio.